

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia perbankan saat ini sangat berkembang dengan pesat, begitu juga dengan kebutuhan manusia yang semakin meningkat dan beraneka ragam sehingga mendorong kebutuhan manusia dalam bersaing. Persaingan semakin ketat pada sektor perbankan, hal ini menjadikan persaingan dalam dunia perbankan bertumpu pada pelayanannya. Menurut (Mukarom & Laksana, 2015) pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah adalah pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut dengan sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. *Service Excellence* merupakan pelayanan terbaik atau pelayanan yang sangat memuaskan kepada pelanggan atau nasabah untuk memenuhi suatu kebutuhan.

Seiring dengan perkembangan zaman kemudahan dan kecepatan dalam prosedur pelaksanaan transaksi, masyarakat sebagai pengguna layanan jasa perbankan sangat menuntut kepraktisan dalam hubungan dengan layanan jasa perbankan. Nasabah sangat tertarik dalam membicarakan mutu suatu pelayanan dalam perbankan. Karena suatu pelayanan dapat menentukan tingkat kepuasan nasabah dan sudah menjadi prioritas suatu perusahaan perbankan dalam melayani nasabah dan tingkat kepuasan nasabah yang menjadi tolak ukur suatu perusahaan perbankan terutama dalam hal bersaing.

Terjalannya hubungan yang baik antara bank dengan nasabah dapat meningkatkan kualitas suatu perusahaan perbankan tentunya dalam penyampaian suatu produk dan jasa suatu bank. Pelayanan paling utama yang sangat dibutuhkan dalam melayani suatu nasabah adalah *Service Excellence*. Sehubungan dengan peran ini, setiap bank wajib menerapkan *Service Excellence* untuk mencapai *goals* suatu nasabah. Adanya *Service Excellence* ini dapat mampu melayani seluruh kebutuhan nasabah dengan baik dan sesuai dengan harapan nasabah. *Service Excellence* dapat tercapai dengan baik dengan adanya suatu petugas pelayanan yang berkompeten dalam bidang perbankan, mampu menangani kebutuhan nasabah, dan mampu mengatasi berbagai kendala yang dialami oleh nasabahnya adalah *Customer Service*.

Customer Service sangat berperan penting didalam industri perbankan, tercapainya suatu pelayanan prima nasabah terletak didalam pelayanan seorang *Customer Service*. Pelayanan yang diberikan seorang *Customer Service* beragam dengan sesuai yang dibutuhkan oleh nasabah. Tak luput dari hal itu saja, *Customer Service* juga meliputi dari penampilan, tutur bahasa, pengetahuan tentang produk dan jasa yang diberikan suatu bank, dan ketepatan dalam menangani permasalahan yang nasabah alami.

Baik buruknya suatu bank dapat dilihat dari suatu pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*. Karena dengan pelayanan yang diberikan dapat menentukan citra suatu bank tersebut. *Customer* merupakan pelanggan atau berarti nasabah yang memiliki kebutuhan pada suatu produk dan jasa suatu bank untuk dilayani dengan baik. *Service Excellence* sendiri merupakan pelayanan

prima yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan *Customer* tersebut guna mencapai terjalannya komunikasi dengan baik. Dengan adanya komunikasi yang baik dan ramah nasabah dapat merasa aman dan nyaman ketika bertransaksi di suatu bank tanpa perlu merasa khawatir dengan kebutuhan yang diinginkan untuk dicapai. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

Penulis memilih judul Tugas Akhir ini, karena saat ini bank sangat mengutamakan pelayanan terbaik dalam melayani nasabah. Dengan adanya prosedur pelayanan prima ini diharapkan dapat membuat nasabah merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi dan dapat meningkatkan citra suatu bank tersebut sehingga dapat bersaing dengan baik karena citra baik yang diperoleh dari suatu kepuasan nasabah. Dengan adanya *Service Excellence* atau pelayanan prima yang baik maka nasabah juga berpikir bahwa suatu bank memiliki sistem yang baik dalam sistem pelayanan maupun dalam sistem keuangannya sehingga nasabah pun merasa terjamin dan percaya.

Bank yang sehat terdapat pelayanan yang baik dan ramah dengan sikap seorang *Customer Service*. Sikap ramah dan tersenyum seorang *Customer Service* dapat membuat nasabah merasa dilayani dengan baik, dua hal tersebut sudah menjadi kunci dalam melayani nasabah. Untuk itu diharapkan *Customer Service* dapat melaksanakan *Service Excellence* dengan baik, akurat, ramah, cepat dan tepat sesuai dengan etika yang ada pada bank tersebut. Terdapatnya pelayanan prima akan menjamin tata kelola suatu bank dapat meningkatkan kelancaran serta kemajuan suatu bank. (Laksono, 2020)

PT Bank Tabungan Negara, (Persero), Tbk (Bank BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang Perbankan. Bank BTN hadir untuk berinovasi dan terus menjadi lebih baik dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam perencanaan bisnis yang lebih terarah sebagai tujuan yang harus dicapai oleh Bank BTN untuk menjadi bank yang terdepan dalam membantu kebutuhan masyarakat saat ini. Bank BTN memberikan solusi atas masalah yang ada dalam setiap transaksi dengan pelayanan prima melalui seluruh jaringan kerja dan dengan sumber daya manusia yang profesional sehingga Bank BTN sangat menjamin kebutuhan para nasabah, Bank BTN ada untuk melayani dengan sepenuh hati untuk setiap nasabah. (BTN, 2021)

Tidak terlepas dari visi Bank BTN “Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga”. Pentingnya pelayanan *Customer Service* pada bank dalam memberikan pelayanan, maka penulis tertarik menyusun Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan alasan-alasan diatas tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur standart pemberian pelayanan yang harus diberikan dan dilaksanakan seorang *Customer Service* untuk pemenuhan kebutuhan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya?

2. Apa saja tugas dan wewenang seorang *Customer Service* terhadap pelayanan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya?
3. Apa saja hambatan yang sering ditemukan oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya?
4. Bagaimana alternatif penyelesaian hambatan yang sering ditemukan oleh *Customer Service* dalam melayani nasabah dan alternatif penyelesaiannya di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pengamatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui arti penting peran *Customer Service* terhadap nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui standart pelayanan yang harus diberikan dan dilaksanakan oleh seorang *Customer Service* dalam melayani nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.
3. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *Customer Service* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.
4. Untuk mengetahui prosedur pelayanan dari *Customer Service* dalam menggunakan barang atau jasa yang diberikan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.

5. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang sering ditemui oleh seorang *Customer Service* dalam melayani nasabah dan alternatif penyelesaiannya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh oleh penulis :

1. Bagi Penulis

Sebagai wawasan dan pengetahuan informasi bagi penulis tentang informasi mengenai prosedur pelayanan *Customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.

2. Bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya

Untuk membina hubungan lebih baik lagi dengan nasabah dengan meningkatkan mutu pelayanan dengan *Service Excellence* yang lebih baik

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Sebagai informasi baru untuk menambah wawasan dan pengetahuan terhadap prosedur pelayanan *Customer Service* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya

4. Bagi Pembaca

Memberikan edukasi dan wawasan terhadap prosedur *Service Excellence* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya

1.5 Sistematika Penulisan

Guna memaparkan gambaran terkait penelitian Tugas Akhir, maka penulis mendeskripsikan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan memaparkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori dan konsep-konsep yang mendasar.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan penjelasan tentang desain penelitian, batasan penelitian, data serta metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan gambaran subyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan. Pada sub bab gambaran subyek penelitian akan dijelaskan sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, *job description*, dan profil usaha.

BAB V PENUTUP

Bab ini memaparkan simpulan, saran, dan implikasi penelitian. Saran penelitian ditujukan kepada penelitian selanjutnya yang akan meneliti pada topik dan perusahaan yang berbeda. Implikasi penelitian memuat masukan yang dapat dilakukan oleh manajemen untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya.